

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**FACTORES MOTIVACIONALES Y SU RELACION
CON EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LAS
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE UCI-NEONATAL
DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION DEL CALLAO - 2018.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA : JULISA TEMPLO VICHARRA

ASESOR : Dr. PIO TRUJILLO ATAPOMA

HUÁNUCO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A: mis padres, mi esposo y mi hijo por su amor, comprensión, apoyo y soporte brindado en este proceso de aprendizaje a nivel de Maestría.

AGRADECIMIENTO

A: mis maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por su valiosa prédica académica y formadora al haberme brindado sus conocimientos teóricos y prácticos para contribuir al desarrollo de la Administración y Gerencia de Salud en el Hospital.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación de los factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de uci-neonatal del HNDAC del Callao - 2018.

Material y Métodos: Se llevó a cabo un estudio de tipo analítico, descriptivo, correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 29 licenciadas de enfermería según criterios de inclusión y exclusión, se calculó el odds ratio y se aplicó la prueba de chi cuadrado.

Resultados: El reconocimiento laboral es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.1 el cual fue significativo ($p<0.05$). La confianza en el trabajo es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 11.2 el cual fue significativo ($p<0.05$). La responsabilidad laboral es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.6 el cual fue significativo ($p<0.05$). El sueldo optimo es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.3 el cual fue significativo ($p<0.05$). La oportunidad de ascenso es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 6.5 el cual fue significativo ($p<0.05$). El material sanitario suficiente es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.6 el cual fue significativo ($p<0.05$).

Conclusiones: Existe relación entre los factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de uci-neonatal del HNDAC del Callao - 2018.

Palabras Clave: *Factores motivacionales, satisfacción laboral, enfermeras.*

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship of the motivational factors and their relation with the level of job satisfaction in the nurses of the u-neonatal service of the HNDAC of Callao - 2018.

Material and Methods: An analytical, descriptive, correlational study was carried out. The study population consisted of 29 nursing graduates according to inclusion and exclusion criteria, the odds ratio was calculated and the chi square test was applied.

Results: The labor recognition is a factor associated to the level of job satisfaction in the UCI-neonatal service with an odds ratio of 5.1 which was significant ($p < 0.05$). Confidence in work is an associated factor in the level of job satisfaction in the UCI-neonatal service with an odds ratio of 11.2 which was significant ($p < 0.05$). Labor responsibility is a factor associated with the level of job satisfaction in the UCI-neonatal service with an odds ratio of 5.6, which was significant ($p < 0.05$). The optimal salary is an associated factor in the level of job satisfaction in the UCI-neonatal service with an odds ratio of 5.3, which was significant ($p < 0.05$). The opportunity for promotion is a factor associated with the level of job satisfaction in the UCI-neonatal service with an odds ratio of 6.5 which was significant ($p < 0.05$). Sufficient sanitary material is an associated factor in the level of job satisfaction in the UCI-neonatal service with an odds ratio of 5.6 which was significant ($p < 0.05$).

Conclusions: There is a relationship between the motivational factors and their relationship with the level of job satisfaction in the nurses of the Une-Neonatal Service of the HNDAC of Callao - 2018.

Keywords: Motivational factors, job satisfaction, nurse.

INDICE

	vii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación	13
1.2. Justificación	16
1.3. Importancia o propósito	17
1.4. Limitaciones	17
1.4.1. Delimitación espacial	17
1.4.2. Delimitación temporal	17
1.4.3. Delimitación poblacional	18
1.5. Formulación del problema de investigación	18
1.5.1. Problema general	18
1.5.2. Problemas específicos	18
1.6. Formulación de los objetivos	18
1.6.1. Objetivo general	18
1.6.2. Objetivos específicos	18
1.7. Formulación de las hipótesis	19
1.7.1. Hipótesis general	19
1.7.2. Hipótesis específicas	19
1.8. Variables	20
1.8.1. Variable independiente	20
1.8.2. Variable dependiente	20
1.9. Operacionalización de las variables	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	23
A). A Nivel Internacional	23
B). A Nivel Nacional	24
C) A Nivel Local	26
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1. Antecedentes	28
2.2.2. Motivación	29
2.2.3. Motivación laboral	30
2.2.4. Teorías de la motivación	30
2.2.5. Satisfacción laboral	37
2.2.6. Las bases conceptuales	42

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Ámbito	43
3.2. Universo	43
3.3. Población	43
3.4. Muestra	43
3.5. Nivel y tipo de estudio	44
3.6. Método de investigación	45
3.7. Diseño de investigación	45
3.8. Técnicas e instrumentos	46
3.9. Validación y confiabilidad del instrumento	47
3.9.1 Validación	47
3.9.2. Confiabilidad del instrumento	48
3.10. Plan de tabulación y análisis de datos	49
3.11. Procedimiento	49
3.12. Tabulación	49

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo del resultado	51
4.2. Discusión de resultados	62
4.2.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos	62
CONCLUSIONES	66

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	71
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 02: CUESTIONARIO	

INTRODUCCION

El presente trabajo surge que desde hace muchos años, tanto la motivación como la satisfacción laboral se han ido convirtiendo en un importante elemento de estudio debido a las consecuencias que repercuten en el funcionamiento de las diferentes organizaciones y en la calidad de los servicios prestados en los trabajadores. “En el campo de la enfermería es Cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el desempeño de las enfermeras, profesión sujeta a continuas fuentes de estrés por el trato humano y las diferentes situaciones de salud, Para que existe una compleja interrelación del personal dedicado a múltiples funciones, que tienen como finalidad la recuperación de la salud de los pacientes y son atendidas en sus necesidades de salud y enfermedad, el cual debe ser de calidad.

La motivación laboral del profesional de enfermería es indispensable para lograr un mejor desempeño de funciones teniendo en cuenta que cuando exista motivación las personas tendrán ese impulso o energía para poner un mayor empeño en alcanzar una meta, en el profesional enfermero esa meta sería el brindar una excelente calidad de cuidado humanizado. Esto entonces se podría verse reflejado en un buen y mejor desempeño laboral con alta productividad y excelentes resultados.

Por otro lado la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales.

Como sabemos la eficiencia y la calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción y motivación de los profesionales de enfermería que en el trabajan; pero en el hospital se pone de manifiesto que prevalece la insatisfacción de los mismos, siendo esta la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los administradores de salud y esto se debe a factores tales como: falta de reconocimiento laboral, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales,

tareas rutinarias y salarios inadecuados, etc. Y en cuanto a la motivación también tiene un papel importante en el campo laboral pues la mayoría de nosotros encontramos en nuestra área de trabajo no un simple medio para sobrevivir, el cual se debe en gran parte a la eficiencia y eficacia de los factores motivacionales.

En 1919 el tratado de Versalles estableció los principios que después regirían a la Organización Internacional del Trabajo, creada para fomentar la paz y justicia social, mejorar las condiciones laborales del trabajador y promover la estabilidad económica y social.

En 1950 la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), definieron los objetivos de la medicina del trabajo, de la siguiente manera: promover y mantener alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir todo daño causado a la salud de ellos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos perjudiciales a su salud.

La organización Mundial de la Salud (2015), refirió que en la actualidad la motivación tiene un papel muy relevante en el campo laboral, pues para la mayoría de los profesionales de enfermería la motivación laboral no solo abarca aspectos relacionados con la remuneración salarial o como medio para satisfacer sus necesidades básicas o subsistenciales sino es el medio en el cual desarrollan como profesionales asistenciales y por ende es un elemento esencial de superación personal dependiendo de que existan factores motivacionales orientados en la búsqueda de objetivos concretos.

Según el Ministerio de Salud del Perú MINSA (2008), revela que un 60,9% de enfermeras emigran a Estados Unidos de América (EEUU), Italia y España, para buscar oportunidades laborales, que en su país no encuentran. Esto refleja que las condiciones laborales no son apropiadas para trabajar en su país.

La Organización Panamericana de la Salud (2015), menciona que los profesionales de enfermería se enfrentan cotidianamente durante su labor asistencial a múltiples fenómenos que de una u otra manera afectan todo su ser, es decir, tener que lidiar con problemas ajenos de los pacientes a su cargo, como son el dolor, incertidumbre, angustia, pena de familiares, e incluso afrontar muy a menudo la muerte de los pacientes pero a pesar de ello existen momentos de regocijo que los motiva como ver recuperar la salud de los pacientes.

El Ministerio de Salud (2015) señaló que actualmente es de suma relevancia que los profesionales de enfermería que laboran en cualquier institución de salud ya sea pública o privada para llevar a cabo con éxito el logro y la consecución de los objetivos institucionales, se debe de contar con enfermeros y enfermeras que estén sumamente motivadas con su labor asistencial, es decir, su trabajo sea realizado de manera que su desempeño laboral marque una pauta positiva, con humanística de brindar un cuidado holístico de calidad y calidez, con ello la institución de salud aumente su rendimiento y productividad con eficiencia y eficacia.

En el servicio existe una gran insatisfacción por parte de las enfermeras, y se puede evidenciar por el poco tiempo que dan para discutir sobre problemas del servicio, o comentarios que se sienten cansadas, o quisieran aumento del sueldo, reclaman más apoyo por parte de la institución, insuficiente material para trabajar, la hacinación en los vestidores, No hay un lugar para descansar en las guardias nocturnas. Entonces si existen carencias en la institución, la enfermera no se encontrara motivada para brindar esa calidad del cuidado humanizado, por el contrario se encontrara agotada y apático en su labor diaria, generando un desempeño laboral mediocre donde se cumplan solo con trabajar para ser retribuidos con una paga y no exista compromiso alguno para alcanzar los objetivos institucionales. Por este motivo anteriormente mencionado ya que es una problemática existente, considere conveniente realizar el estudio.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

El presente trabajo surge que desde hace muchos años, tanto la motivación como la satisfacción laboral se han ido convirtiendo en un importante elemento de estudio debido a las consecuencias que repercuten en el funcionamiento de las diferentes organizaciones y en la calidad de los servicios prestados en los trabajadores. “En el campo de la enfermería es Cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el desempeño de las enfermeras, profesión sujeta a continuas fuentes de estrés por el trato humano y las diferentes situaciones de salud, Para que existe una compleja interrelación del personal dedicado a múltiples funciones, que tienen como finalidad la recuperación de la salud de los pacientes y son atendidas en sus necesidades de salud y enfermedad, el cual debe ser de calidad.

La motivación laboral del profesional de enfermería es indispensable para lograr un mejor desempeño de funciones teniendo en cuenta que cuando exista motivación las personas tendrán ese impulso o energía para poner un mayor empeño en alcanzar una meta, en el profesional enfermero esa meta sería el brindar una excelente calidad de cuidado humanizado. Esto entonces se podría verse reflejado en un buen y mejor desempeño laboral con alta productividad y excelentes resultados.

Por otro lado la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales.

Como sabemos la eficiencia y la calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción y

motivación de los profesionales de enfermería que en el trabajan; pero en el hospital se pone de manifiesto que prevalece la insatisfacción de los mismos, siendo esta la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los administradores de salud y esto se debe a factores tales como: falta de reconocimiento laboral, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias y salarios inadecuados, etc. Y en cuanto a la motivación también tiene un papel importante en el campo laboral pues la mayoría de nosotros encontramos en nuestra área de trabajo no un simple medio para sobrevivir, el cual se debe en gran parte a la eficiencia y eficacia de los factores motivacionales.

En 1919 el tratado de Versalles estableció los principios que después regirían a la Organización Internacional del Trabajo, creada para fomentar la paz y justicia social, mejorar las condiciones laborales del trabajador y promover la estabilidad económica y social.

En 1950 la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), definieron los objetivos de la medicina del trabajo, de la siguiente manera: promover y mantener alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir todo daño causado a la salud de ellos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos perjudiciales a su salud (1).

La organización Mundial de la Salud (2015), refirió que en la actualidad la motivación tiene un papel muy relevante en el campo laboral, pues para la mayoría de los profesionales de enfermería la motivación laboral no solo abarca aspectos relacionados con la remuneración salarial o como medio para satisfacer sus necesidades básicas o subsistenciales sino es el medio en el cual desarrollan como profesionales asistenciales y por ende es un elemento esencial de superación personal dependiendo de que existan factores motivacionales orientados en la búsqueda de objetivos concretos.

Según el Ministerio de Salud del Perú MINSA (2008), revela que un 60,9% de enfermeras emigran a Estados Unidos de América (EEUU), Italia y España,

para buscar oportunidades laborales, que en su país no encuentran. Esto refleja que las condiciones laborales no son apropiadas para trabajar en su país.

La Organización Panamericana de la Salud (2015), menciona que los profesionales de enfermería se enfrentan cotidianamente durante su labor asistencial a múltiples fenómenos que de una u otra manera afectan todo su ser, es decir, tener que lidiar con problemas ajenos de los pacientes a su cargo, como son el dolor, incertidumbre, angustia, pena de familiares, e incluso afrontar muy a menudo la muerte de los pacientes pero a pesar de ello existen momentos de regocijo que los motiva como ver recuperar la salud de los pacientes.

El Ministerio de Salud (2015) señaló que actualmente es de suma relevancia que los profesionales de enfermería que laboran en cualquier institución de salud ya sea pública o privada para llevar a cabo con éxito el logro y la consecución de los objetivos institucionales, se debe de contar con enfermeros y enfermeras que estén sumamente motivadas con su labor asistencial, es decir, su trabajo sea realizado de manera que su desempeño laboral marque una pauta positiva, con humanística de brindar un cuidado holístico de calidad y calidez, con ello la institución de salud aumente su rendimiento y productividad con eficiencia y eficacia.

En el servicio existe una gran insatisfacción por parte de las enfermeras, y se puede evidenciar por el poco tiempo que dan para discutir sobre problemas del servicio, o comentarios que se sienten cansadas, o quisieran aumento del sueldo, reclaman más apoyo por parte de la institución, insuficiente material para trabajar, la hacinación en los vestidores, No hay un lugar para descansar en las guardias nocturnas. Entonces si existen carencias en la institución, la enfermera no se encontrara motivada para brindar esa calidad del cuidado humanizado, por el contrario se encontrara agotada y apático en su labor diaria, generando un desempeño laboral mediocre donde se cumplan solo con trabajar para ser retribuidos con una paga y no exista compromiso alguno para alcanzar los objetivos institucionales. Por este motivo anteriormente mencionado ya que es una problemática existente, considere conveniente realizar el estudio.

1.2. Justificación

En las instituciones de salud como el Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, la motivación de los trabajadores se ha dejado a un segundo plano, se exige mayor desempeño, sin considerar que este profesional necesita de reconocimientos por el esfuerzo desplegado durante la jornada laboral, mejorar su competencia y/o adquirir beneficios, lo que progresivamente ha venido generando apatía en los profesionales, que junto con los sistemas disfuncionales de atención produce errores o negligencia que pueden causar lesiones irreversibles e incluso la muerte.

El estudio de investigación busca cumplir con dar respuesta a los objetivos propuestos y probar hipótesis acorde a un plan metodológico buscando conocer la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería, que se orienten a proporcionar a la institución información actualizada, a las autoridades, así como al jefe del servicio de UCI-neonatal y al profesional de enfermería, a fin de que se formulen estrategias y/o un plan de mejora continua, en el cual se proporcione al profesional de enfermería un programa de incentivos, estímulos y/o reconocimientos, que contribuyan en la motivación y el desempeño laboral repercutiendo favorablemente en la calidad de atención que brinda al paciente a su cargo, disminuyendo riesgo a complicaciones, estancia hospitalaria y el costo hospitalario.

Por lo tanto un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté. Sin embargo se observa que esto no ocurre en las instituciones de salud, en el Hospital Daniel Alcides Carrión en el servicio de UCI-neonatal del Callao; a pesar de que las enfermeras realizan múltiples funciones, no se encuentran motivadas de manera que se sienten influenciadas por el estilo de liderazgo; y muchas veces las enfermeras no se sienten satisfechas laboralmente, y eso es perjudicial para la institución por lo que no se contaría con un personal satisfecho laboralmente.

1.3. Importancia o propósito

El presente proyecto tiene como propósito hacer conocer los resultados del estudio al departamento de enfermería y al servicio de UCI-neonatal; como se

relaciona los factores de la motivación, intrínsecas y extrínsecas, con el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de UCI NEONATAL, y así a través de esto se emplearan estrategias como: programas de capacitación, reconocimiento laboral, charla acerca de estímulos de motivación laboral, etc. Para el desarrollo de sus potencialidades; y así alcanzar sus metas personales e institucionales. Con el objetivo de proteger con éxito la salud de los usuarios mediante un proceso de atención integral y de calidad probado con un alto contenido ético, compromiso social y humanitario.

1.4. Limitaciones.

El presente trabajo de investigación se ha planteado bajo las siguientes delimitaciones:

1.4.1. Delimitación Espacial

El ámbito en el cual se desarrollará la investigación será en el servicio de uci-neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión que se encuentra ubicado en el distrito de Bellavista, provincia constitucional del callao, departamento de Lima.

1.4.2. Delimitación Temporal

El periodo que comprenderá el estudio será de agosto a octubre del año 2018.

1.4.3. Delimitación Poblacional

La presente investigación estará delimitada poblacionalmente por 29 enfermeras quienes serán encuestadas para obtener información sobre la motivación y el nivel de satisfacción laboral.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. General

¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el nivel de satisfacción laboral en el servicio de uci-neonatología del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao-2018?

1.5.2. Específicos

- a. ¿Qué relación existe entre los Factores Extrínsecos y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de uci-neonatal del HNDAC-Callao?
- b. ¿Qué relación existe entre los Factores Intrínsecos y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de uci-neonatal del HNDAC-Callao?

1.6. Formulación de los objetivos

1.6.1. General

Determinar la relación de los factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de uci-neonatal del HNDAC del Callao - 2018.

1.6.2. Específicos

- ✓ Identificar los factores motivacionales intrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.
- ✓ Identificar los factores motivacionales extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.
- ✓ Establecer los factores motivacionales intrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.
- ✓ Establecer los factores motivacionales extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.

1.7. Formulación de las hipótesis

1.7.1. Hipótesis general:

- ✓ Hi: Existe relación de los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral en el servicio de uci-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.
- ✓ Ho: No existe relación de los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral en el servicio de uci-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

1.7.2. Hipótesis específicas:

- ✓ **Hi1:** Los factores motivacionales intrínsecos tienen relación con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.
- ✓ **Ho1:** Los factores motivacionales intrínsecos no tienen relación con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.
- ✓ **Hi2:** Los factores motivacionales extrínsecos tienen relación con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.
- ✓ **Ho2:** Los factores motivacionales extrínsecos no tienen relación con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal.

1.8. Variables

1.8.1. Variable independiente

Factores Motivacionales

1.8.2. Variable dependiente

Satisfacción Laboral

1.9. Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	CATEGORIZACION	ESCALA DE MEDICION
V.I Factores motivacionales	Son aquellos estímulos o situaciones que originan una acción específica, que influyen en el ámbito laboral.	Son fuerzas existentes de las personas y en el medio ambiente que operan, influyendo en su dirección e intensidad.	Factores intrínsecos.	-Reconocimiento laboral -Confianza por el trabajo realizado -Responsabilidad laboral.	Cuantitativo	Alto Medio bajo	16-20 12-15 (<11)
			Factores extrínsecos.	-Sueldos -Ascensos -Cantidad y calidad de material.	Cuantitativo		

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	CATEGORIZACION	ESCALA DE MEDICION
V.D Satisfacción laboral (niveles)	Es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.	En presente estudio se refiere a las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales de la enfermera	Condición laboral	Iluminación Temperatura Ventilación Ruidos Ubicación Ambiente	Cuantitativo	Alto Medio bajo	16-20 12-15 (<11)
			Políticas y procedimientos	Instructivos Manual de procesos Políticas Procedimientos	Cuantitativo		
			Beneficios sociales	Descanso Vacaciones Seguro Pensión	Cuantitativo		

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.

Los antecedentes de investigación están constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio, que aportan información valiosa para definir y delimitar la investigación que se presenta a nivel internacional, nacional y local.

A). A Nivel Internacional

A continuación, se presenta los antecedentes encontrados que han tenido repercusión en relación con el presente trabajo de investigación que se fue abordando:

A1. Hernández Et al. (2016). Título: “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo”. Objetivos: evaluar la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería de dos instituciones de salud públicas en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. Metodología: El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de n=59 para el hospital A y n=149 para el B. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Conclusiones: Los resultados muestran de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.

A2. Carrillo et al. (2015). Título: “La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia”. Objetivo: Analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. Metodología: Estudio cuantitativo de corte transversal, con una muestra de conveniencia de 77 profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias, realizado en febrero/abril de 2013. Se utilizó la escala NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Se procedió al análisis descriptivo y estadístico de asociación de variables con el programa estadístico SPSS (v.15). Resultados: La participación fue del 90,58%. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media ($M=72.12$; $DT=13,97$), los “compañeros de trabajo” y el “horario de trabajo” son los aspectos mejor evaluados. Conclusiones: Este estudio mostró un elevado nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. No obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud.

B). A Nivel Nacional

B1. Vanessa Pamela Zelada Rosales, Perú (2014). Título: “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”. Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal 48 asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Metodología: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo

cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones: El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

B2. Chávez et al. (2015)). Título: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015.”, Objetivo: tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, donde se trabajó con una población universo de 27 enfermeras. Metodología: de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Conclusión: Concluyendo que el clima

organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$.

B3. Stephanie Naysha Pérez Rodríguez, Perú (2015) Título:

“Características personales y laborales en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de Es salud hospital nivel III Puno 2015”.

Objetivo: de determinar la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de profesionales de Enfermería del Hospital EsSalud nivel III de Puno. Metodología: El cual fue descriptivo correlacional, de corte transversal; la 51 población y muestra estuvo constituida por 40 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, para identificar las características personales y laborales, se utilizó un cuestionario y para medir la satisfacción laboral fue el cuestionario FONT- ROJA adaptado para España por Aranz. Conclusión: Los resultados del estudio fueron los siguientes: Respecto a las características personales y laborales, se obtuvo que el 97.5% de enfermeras son de sexo femenino, que fluctúan entre las edades de 36 a 46 años representando por el 57.7%, el 55% son casadas y tienen un nivel de capacitación académica de especialización que representan el 67.5%. Además, la mayor parte de enfermeras se hallan trabajando en los servicios de medicina y UCI con el 25%, en el cual la gran mayoría de enfermeras tienen de 11 a 21 años de experiencia profesional, y el 52.5% de enfermeras vienen laborando en sus servicios actuales de 1 a 5 años, el 87.5% de enfermeras son egresadas de universidades públicas y finalmente el 75% asisten a eventos de actualización. Referente a la satisfacción laboral el 62.5% se encuentran insatisfechas, seguidamente el 10% están medianamente satisfechas y el 27.5% se encuentran satisfechas.

C). A Nivel Local

C1. Edith Alva Salas, Perú (2014), Título: “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012”. Objetivo:

fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. Metodología: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Likert, aplicando previo consentimiento informado. Resultados. Del 100%(36), 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17% (6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77% (28), condiciones físicas y/o confort 75% (27), políticas administrativas 71% (26), relaciones interpersonales 69% (25), desempeño de tareas 69% (25), desarrollo personal 64% (23), relación con la autoridad 62% (22) fue media. Conclusiones: La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo.

C2. Cabezas, N. S. (2010) realizó una investigación titulada: Nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería que trabaja en Pediatría del INEN 2010, con el objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, nivel aplicativo, corte transversal, la población estuvo conformada por todos los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Pediatría que son 30 Enfermeras, la técnica la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario tipo Lickert Modificado. Entre otras conclusiones tenemos:

“El nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería es medio, seguido del alto y bajo, respecto a diferentes factores, respecto a la dimensión de relación con la autoridad, la mayoría tiene un nivel de satisfacción medio referido a que las Enfermeras expresa que es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre el trabajo y es cordial la relación con su supervisor.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Antecedentes

En las instituciones de salud específicamente en los servicios de uci-neonatal, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad de servicio que se brinda. El factor humano es el único elemento organizacional que puede administrar los recursos organizacionales aportar habilidades y conocimientos. Actualmente al ser aplicados en el campo de la salud tanto la motivación del personal como la satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud debido a que la calidad de trabajo depende fundamentalmente de la motivación, ya que su razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad, así como también, la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

Existen estrategias sobre dirección de personal que constituyen como el factor más importante que permita coadyuvar al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo personal de los trabajadores, dentro de estos existen procesos complejos procesos que intervienen tales como: Capacitación, Remuneración, Condiciones de trabajo, Motivación; Clima organizacional; Relaciones humanas, Políticas de contratación, Seguridad, Liderazgo; Sistema de recompensa, Satisfacción, etc.

Y dentro de estos procesos, la motivación del personal constituye uno de los factores más importante apuntalar el desarrollo personal del os trabajadores, manteniendo así un alto grado de compromiso y esfuerzo; las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de

sus miembros, estableciendo mecanismo que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para su desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de las organizaciones y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada.

2.2.2. Motivación

Existe múltiples definiciones acerca de la motivación aquí mencionaremos alguna de ellas planteadas por diferentes autores:

Reeve (2003, citado en Herrera 2009.) motivo es un término muy general que se usa para identificar procesos que le dan energía y dirección al comportamiento; su origen puede ser interno o externo. Cuando se hace referencia a los motivos internos, la literatura psicológica identifica, en términos generales, a las necesidades, cogniciones y emociones. Si se menciona, en cambio, los motivos externos, se alude a los incentivos o un conjunto de acontecimientos exteriores que, debido a las consecuencias ambientales, sociales y culturales, le brindan energía al comportamiento.

La motivación para **Kanfer** (2009, citado en **Arbaiza** 2010, p.152) “representa las fuerzas que actúan sobre una persona, provocando que esta se comporte de una manera específica y encaminándola hacia metas”. Se dice que la motivación es el motivo que nos induce a llevar a cabo determinada acción y que se dan por fuerzas que actúan sobre la persona para iniciar, orientar y mantener dicha conducta hasta lograr los objetivos trazados. Es por tanto considerada un proceso psicológico que se desencadena por una necesidad que puede ser psíquica, social o física de tal forma que el individuo oriente su conducta para alcanzar su meta y de esta forma satisfacer esta necesidad (Morán, 2005).

La motivación es el esfuerzo que viene ejerciendo una persona para lograr un objetivo, que necesita de energía, dirección y persistencia, estos son los tres elementos claves. La energía es intensidad, impulso y vigor, una persona motivada hace un esfuerzo y trabaja arduamente, pero hay que considerar la calidad del esfuerzo y el nivel de intensidad. El esforzarse mucho no significa un desempeño laboral favorable a menos que tenga una dirección que de beneficio a la organización. Al mismo tiempo la persistencia explica la necesidad que los empleados no son hagan un esfuerzo dirigido a lograr las metas de la organización sino que este sea constante (Robbins y Coulter, 2014).

La motivación es también un “incentivo del trabajador hacia un objetivo, secuencia casual en la que entra en juego una necesidad que constituye el impulso para lograr un objetivo” (MINSAL, 1999, p. 190).

2.2.3. Motivación Laboral

Es la capacidad que tiene todas las organizaciones para lograr el éxito de la toda organización en lograr que sus empleados sientan que los objetos de esta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas.

2.2.4. Teorías de la Motivación

Existen dos tipos de teorías, las centradas en el contenido y las centradas en el proceso.

Las centradas en el contenido son:

- ✓ **Teoría Maslow:** en 1954 por su parte, explicó que el hombre tiene necesidades que no actúan al tiempo ni en la misma intensidad pero que activan el comportamiento estando organizadas en forma jerárquica en fisiológicas, de seguridad, sociales y de afiliación.
- ✓ **Teoría de McClellan:** Genero la teoría de; necesidades sociales que potenciaron los conocimientos existentes sobre logro, afiliación, y poder que son elementos primordiales para la motivación. Estos consisten en un comportamiento que busca el

cumplimiento de metas, deseos de crear algo novedoso, obtener un buen nivel de excelencia y superar al otro (logro), acciones que buscan dominio, control o influencia sobre otros (poder), además de mantener, adquirir o restaurar las relaciones afectivas con otros con el fin de consolidarse como condiciones que direccionan el accionar y provocan satisfacción y diferencian su desempeño en las organizaciones.

- ✓ **Teoría de Alderfer:** basado su teoría en las necesidades de Maslow, elaboro su teoría en ERG sugiere la existencia de 3 necesidades primordiales; existencia, relación y crecimiento La primera se encarga de la satisfacción de necesidades básicas para vivir, la segunda, que consiste en el deseo de mantener buenas relaciones interpersonales, lo cual potencia las necesidades que según Maslow en su teoría eran catalogadas como amor y autoestima, y la tercera, la necesidad de crecimiento o el deseo de alcanzar un desarrollo personal, lo cual incluye la autorrealización.

Pero **Herzberg**, propuso la teoría de los dos factores que explica el comportamiento humano en el trabajo; estos dos factores son:

1.- Factores Higiénicos o Factores Extrínsecos: Se refiere al ambiente en el que trabajan las personas así mismo de como desempeñan su trabajo. Son vitales los siguientes factores higiénicos o extrínsecos: Sueldo y beneficios, Política de la empresa y su organización, Relaciones con los compañeros de trabajo, Ambiente físico, Supervisión, Status, Seguridad laboral, Crecimiento, Madurez, Consolidación. Los factores higiénicos o extrínsecos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, y ya que para las personas el trabajo es una situación desagradable para cambiar este aspecto hacia el trabajo es bueno premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Según las investigaciones de Herzberg, estos factores nos sirven para evitar la insatisfacción de los empleados, siempre y cuando estos sean óptimos.

Existen dinámicas de higiene que consiste en 10 pasos y son los siguientes:

- Se enfocan en el contexto en el que se desarrolla el trabajo y las condiciones que lo rodean.
- Cuando los factores higiénicos se deterioran, se produce la insatisfacción laboral. Afectando las actitudes laborales, la satisfacción y la insatisfacción.
- Cuando estos factores han sido satisfechos, no habrá insatisfacción, pero tampoco una actitud positiva destacable.
- La gente está insatisfecha en un entorno negativo, pero raramente se encuentran satisfechos por uno bueno.
- Es importante como fomentar una motivación satisfactoria.
- Los factores higiénicos operan independientemente de los factores motivadores. Un individuo puede estar altamente motivado en su trabajo y estar insatisfecho con su entorno laboral y prever los factores higiénicos y motivadores para crear incentivos.
- Todos los factores de higiene son igual de importantes, aunque su frecuencia es muy distinta.
- Las mejoras de los factores de higiene tienen efectos, mejora resulta en la eliminación a corto plazo, o prevención, de insatisfacciones.
- Las necesidades de higiene son cíclicas por naturaleza y vuelven a un punto de inicio.

2.- Factores motivacionales o Factores Extrínsecos: A diferencia de los factores higiénicos o extrínsecos, estos factores si están bajo el control de la persona debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña.

Involucrando sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo.

Los principales factores de motivación o intrínsecos son: Logros, Reconocimiento, Independencia laboral, Responsabilidad, Promoción, En cuanto al comportamiento de las personas es estable cuando son óptimos, Debido a que están ligados a la satisfacción del individuo Herzberg los llama factores de satisfacción, Asimismo destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción.

- La satisfacción en el cargo son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo son los factores higiénicos o de satisfacción en base al ambiente de trabajo.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento del cargo”

Este enriquecimiento del cargo consiste en la sustitución de las tareas más simples del cargo por otras más complejas, para conseguir con la sustitución las condiciones de desafío y satisfacción personal y asimismo abarcar el crecimiento personal también gracias al aumento de motivación y productividad.

Con ello hace a que sea menor la insatisfacción en el trabajo.

Un ejemplo práctico, un salario justo va a permitir a un trabajador ir a su puesto de una manera positiva, pero no le va a motivar a quedarse horas extras de manera proactiva. Del mismo modo una relación positiva con los compañeros se considera algo normal y necesario en un puesto de trabajo, mientras que una mala relación es causa directa de insatisfacción. Las centradas en el proceso son:

- ✓ **Teoría de la Equidad de Adams;** Formula su teoría de la equidad, donde una persona realiza un balance entre lo que le brinda a la empresa o su trabajo (educación, experiencia, esfuerzo, edad) y lo que recibe a cambio (diversidad, salario, reconocimiento), de manera

que logra un balance entre contribución-retribución, que redundará, a su vez, en un sentimiento de equidad o inequidad.

- ✓ **Teoría de las expectativas de Vroom;** que los elementos de la motivación son: la valencia, la instrumentalidad y la expectativa. Allí las personas definen para sí mismas sus metas o niveles esperados de desempeño, incluyendo gran cantidad de esfuerzo siempre que haya posibilidades de lograrlo o cuenten con la capacidad para obtenerlo, es decir, expectativa. También se tiene en cuenta la cantidad de esfuerzo que la persona invierte para lograr su resultado y la importancia que para él tiene (valencia). Además, el comportamiento se define como un instrumental para las metas deseadas, dependiendo de la habilidad y el esfuerzo que pueden llevar al éxito.

- ✓ **Teoría del Esfuerzo de Skinner;** se fundamenta en tres variables centrales; estímulo, respuesta, recompensa.

Teoría de que los elementos de la motivación son: la valencia, la instrumentalidad y la expectativa. Allí las personas definen para sí mismas sus metas o niveles esperados de desempeño, incluyendo gran cantidad de esfuerzo siempre que haya posibilidades de lograrlo o cuenten con la capacidad para obtenerlo, es decir, expectativa. También se tiene en cuenta la cantidad de esfuerzo que la persona invierte para lograr su resultado y la importancia que para él tiene (valencia). Además, el comportamiento se define como un instrumental para las metas deseadas, dependiendo de la habilidad y el esfuerzo que pueden llevar al éxito.

- ✓ **Teoría de Establecimiento de Metas;** es sujeto debe ser consciente de la meta y debe aceptar que la meta es algo por lo que desea trabajar.

Al hablar de motivación se considera como uno de los medios a través de las cuales una buena organización pueda asegurar la permanencia

de sus empleados por lo tanto en las organizaciones empresariales debemos cuidar que diferentes aspectos tales como la remuneración, trato de las personas, planes de carrera, ambiente de trabajo, definición de objetivos, tareas, etc. no desmotiven a los empleados. En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad de servicio que se brinda.

No nos debe sorprender, que es muy común oír decir en las organizaciones: "hay que motivar a nuestro personal para que trabajen más y produzcan mejor". Todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los trabajadores para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación, así como compromiso, la tarea eficaz que debe desempeñar un buen líder. Definitivamente, para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada. El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la satisfacción de las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección. etc.). La motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación de manera que, al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes.

Ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado que otro que no lo está; puede considerarse la satisfacción laboral de los trabajadores como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad. Entonces, la satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté.

Análisis de regresión multivariado (MANOVA), muestra que existe relación conjunta significativa entre las variables predictoras factores extrínsecos o de higiene y factores intrínsecos o motivadores (Motivación) y las variables de criterio contenido del trabajo, trabajo en equipo, incentivos laborales, condiciones de trabajo (Satisfacción laboral). Es decir, la motivación, de una u otra manera, ha repercutido en el contenido del trabajo, el trabajo de equipo, incentivos laborales y condiciones de trabajo; evidenciándose de esta manera la demostración de la hipótesis principal. Por lo tanto, se puede predecir que la motivación puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Asimismo, la satisfacción laboral es producto del ambiente laboral, por tanto, la motivación y la satisfacción laboral del personal son esencialmente relevantes en los profesionales tanto docentes como administrativos de una institución educativa, cuya razón de ser es el poder brindar un servicio educativo integral de calidad a quienes estén a su cargo. Por esta razón el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y de

satisfacción del personal de un colegio constituye información importante para la administración.

2.2.5. La Satisfacción Laboral

En los momentos actuales las organizaciones están obligados a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de eficiencia y la sostenibilidad de la organización; mientras más sepa apreciar el directivo la importancia de sus recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y/o en la prestación de servicios.

Existen muchos factores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos: factores internos los cuales están fundamentados sobre las bases de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar jerárquicamente, las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario, entre otros y los factores externos que condicionan las empresas entre sí, es decir las oportunidades que le brinda a sus trabajadores, en material laboral y salarial, que motivan que se muevan de un lugar a otro como mismo lo hacen los clientes externos.

La satisfacción decide en parte el proceder de los individuos, los esfuerzos que está dispuesto a realizar y delimita los propósitos a alcanzar. Las organizaciones prosperas y financieramente saludables tienen en su mayoría personas abnegadas, motivadas y satisfechas con la labor que realizan, en cambio las organizaciones que son poco eficientes y se encuentren económicamente enfermas se hallan saturadas de personal insatisfecho y con muy pocas motivaciones por el trabajo en espera de oportunidades para abandonar la organización.

A través de la determinación de los factores que afectan la satisfacción laboral, se trazan estrategias para mejorar el estado de la satisfacción y

por ende lograr una mejora en la organización, fortaleciendo todos los sistemas que lo conforman.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

- ✓ **Factores de situación relacionados con la satisfacción en el empleo;** de acuerdo a Gruenfield (1962), uno de los procedimientos típicos que se utilizan para esta clase de estudios requiere que los empleados estudien una lista de características de empleos y que les adjudiquen rango o clasificación de acuerdo con la importancia que tengan para ellos. Una de las conclusiones más importantes de dichos estudios es que con frecuencia ni los funcionarios ejecutivos ni los líderes gremiales comprenden bien las necesidades de los empleados.

- ✓ **Factores de situación específicos:** Esto se encuentra referido a las actitudes de los empleados con respecto a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo:
Existir una tendencia de concederle demasiada importancia al pago como factor determinante de satisfacción en el empleo. La importancia que le dan los empleados suele estar relacionada con lo que pueden adquirir con lo que ganan, comparación del salario que reciben con respecto a otros que desempeñan la misma labor, etc.

- ✓ **Seguridad del Empleo:** La importancia relativa de la seguridad en comparación con otros aspectos intrínsecos del empleo, tales como el pago o el reconocimiento de los méritos personales varía en función de la clasificación del empleo y del grado efectivo de

seguridad que los trabajadores sienten en su empleo, lo cual ha sido confirmado por investigaciones como las de Hersey.

- ✓ **Participación y reconocimiento personal:** La sensación de satisfacción y de orgullo personal que le produce al artesano de su capacidad de transformar la materia prima en un producto acabado, muy pocas veces se experimenta dentro de la estructura fabril actual. El empleado del presente tiene la misma necesidad que su predecesor de experimentar una sensación de realización, orgullo y valía personal. Cuando a menudo es imposible dará a cada empleado la oportunidad de experimentar el orgullo del artesano, es posible y necesario proporcionar la clase de instrucción que le permita a cada trabajador comprender el lugar que su labor ocupa en la manufactura del producto total.

- ✓ **Posición profesional:** De acuerdo a estudios de Robinson, aun cuando la mayoría de los empleados están satisfechos con sus empleos o mantienen una actitud de relativa neutralidad al respecto, el grado de satisfacción que reportan varía de acuerdo con la posición profesional del empleado. Cuanta más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, tanto más probable es que informe sentirse satisfecho con su empleo. }

- ✓ **Supervisión:** Uno de los descubrimientos significativos del estudio de Hawthorne fue que es posible modificar las actitudes de los empleados mediante el desarrollo de un espíritu de cooperación entre trabajadores y supervisores. Una relación amistosa entre supervisores y subordinados parecía generalizarse en un clima favorable de trabajo.

- ✓ **Aumento de la satisfacción en el empleo:** Para acrecentar la satisfacción en el empleo y facilitar la adaptación personal, se requiere que se reconozca personalmente al empleado y se le acepte

como individuo con su patrón propio de necesidades, fortalezas y debilidades.

- ✓ **Comunicación y Participación:** Muchas de las causas potenciales de queja se pueden evitar mediante un sistema eficaz de comunicaciones a través de toda la estructura de la compañía, en la cual se les transmitan a los empleados las razones en las cuales se fundan cambios, diseños, políticas, etc.

Algo que va más allá de la comunicación, es la participación efectiva de los empleados en los programas de modificaciones industriales, está comprobado que a los empleados no les basta con enterarse de una proyectada modificación y de sus razones; sino que les es más gratificante participar en la resolución de algunos de los detalles del programa, produciendo al mismo tiempo actitudes de solidaridad con el grupo y de identificación personal con el programa.

- ✓ **Soluciones Diversas:** Existen por lo menos otras tres prácticas que influyen sobre la satisfacción en el empleo: la selección y colocación inicial de los empleados, hacerles comprender a los empleados que la administración reconoce y aprecia su contribución para la compañía; y la previsión de oportunidades de obtener asesoramiento industrial. El asesoramiento en la industria no está preparado para el tratamiento de disturbios Psicológicos serios. Está destinado, más bien, a ayudar a los empleados a resolver las clases más sencillas de problemas emocionales que puedan intervenir con la eficacia de su comportamiento dentro de la compañía, la familia y la comunidad.

Debe señalarse que existen teorías que abordan la satisfacción laboral que explican la labor de Enfermería, entre ellas se describe la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow cuya conclusión básica es que las personas tratan de satisfacer diferentes necesidades por medio del trabajo, cabe destacar que las necesidades de las personas se pueden organizar de acuerdo a su

importancia, ya que una necesidad satisfecha deja de ser un eje motivador primario de comportamiento. Se analiza que la calidad de vida laboral en la mayoría de las organizaciones da pocas oportunidades para satisfacer las necesidades y especialmente las de los niveles más bajos. Dentro de esta perspectiva, la comunicación en Enfermería consiste en un intercambio de ideas acerca de los cuidados y plan de atención de salud de numerosas personas que están bajo su cuidado. Marriner, refiere que, para la mayoría de las Enfermeras el equipo de trabajo es la fuente de interacción social, es decir, que la comunicación que tiene lugar dentro del grupo es el mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y su satisfacción, por lo tanto, proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales.

Por lo tanto, un empleado eficaz es una combinación de un buen conjunto de habilidades y un entorno de trabajo productivo. Muchos factores afectan el desempeño de los empleados que las organizaciones deben ser conscientes y que deben trabajar para mejorar en todo momento. Para obtener el máximo rendimiento de los empleados, es necesario proporcionarles las herramientas que necesitan para tener éxito:

Estándares Gerenciales: pueden ser un factor en la motivación o desmotivación de los empleados de acuerdo con el recurso tecnológico de empleo Tech Republic.

- ✓ **Motivación:** Para obtener el mejor rendimiento de los empleados, es necesario que haya algún tipo de motivación más allá del salario semanal. La motivación puede venir en forma de incentivos, económicos, oportunidad de participar en proyectos, etc. una motivación eficaz puede crear una fuerza de trabajo productiva, pero la falta de factores de motivación puede dejar a los empleados insatisfechos.

Compromiso: los empleados que se sienten que la organización ha hecho un compromiso con ellos para que tengan éxito, tienden a

obtener mejores resultados de acuerdo con Personnel Systems Associates.

2.2.6. Las bases conceptuales.

✓ **Factores motivacionales**

Son aquellos estímulos o situaciones que originan una acción específica, que influyen en el ámbito laboral.

✓ **Capacidad técnica**

Es la radiografía detallada de conocimientos, aptitudes y habilidades que pone en práctica el servidor público de carrera certificada en las capacidades.

✓ **Educación continúa**

Es la actividad permanente cuya misión está vinculada a programas de formación y capacitación del educando que desea profundizar, mantenerse al día en los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que caracterizan a su disciplina.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

El presente estudio se desarrollara en el servicio de uci-neonatal del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del callao, situado en la costa central del litoral peruano, hacia el sector occidental del departamento de lima en el distrito de bellavista de la provincia constitucional del callao, del departamento de Lima, ubigeo 03-18, con dirección en AV. Guardia Chalaca 2176-Bellavista, siendo el único hospital nivel III a nivel MINSA de la provincia, siendo una zona accesible

Para los hospitales nivel II y los centros periféricos de la jurisdicción.

El HNDAC, cuenta con el servicio de uci-neonatal, la cual está conformada por las siguientes áreas: uci-neo I, uci-neo II, uci-neo III, cuentan con 5 enfermeras por turno de 12 horas para cubrir todas las áreas. Cuentan con 29 enfermeras, 27 nombradas y 2 contratadas.

3.2. Universo

Para la investigación el universo en estudio estará conformado por todos las enfermeras del H.N.D.A.C.

3.3. Población

La población del estudio estará conformado por un total de 29 enfermeras, que trabajan en el servicio de uci-neonatal; teniendo en cuenta a todas las enfermeras en las distintas modalidades (Nombradas y CAS).

3.4. Muestra

Para la selección de la muestra se utilizara el método no probabilístico intencional, es decir la muestra corresponderá a las 29 enfermeras, que trabajan en el servicio de uci-neonatal; teniendo en cuenta a todas las enfermeras en las distintas modalidades (Nombradas y CAS)

Ya que la población es pequeña; este estudio no tendrá muestra porque se trabajara con el 100% de la población.

3.5. Nivel y tipo de estudio

3.5.1. Nivel

Para la investigación se tendrá en cuenta el Nivel Descriptivo, porque nos permitirá ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características procedimientos y la relación de los fenómenos y hechos del estudio.

3.5.2. Tipo de Estudio

Es un estudio describir con enfoque cualitativo.

Para el estudio se tendrá en cuenta el tipo de investigación básica, porque se demostrará las relaciones existentes entre las variables con el objeto de explicar y predecir dichos fenómenos.

- ✓ **Retrospectivo:** Los datos se recogen de registros donde el investigador no tuvo participación (secundaria). El objetivo principal de los estudios retrospectivos es probar alguna hipótesis planteada sobre el tema a investigar.
- ✓ **Observacional** Un estudio observacional es un tipo de estudio concreto que se define por tener un carácter estadístico o demográfico. Se caracterizan porque, en ellos, la labor del investigador se limita a la medición de las variables que se tienen en cuenta en el estudio.
- ✓ **Transversal** es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado. Es transeccional o transversal porque se recolecta datos en un momento único que es del año 2016; explica las variables de estudio 1 y 2 en ese mismo momento o en un momento dado.

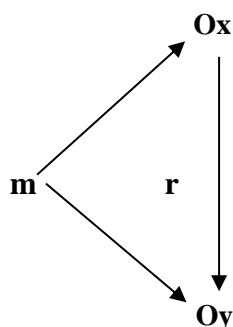
- ✓ **Analítico.** El Método analítico es aquel proceso de investigación empírico-analítico que se enfoca en la descomposición de un todo, desarticulando en varias partes o elementos para determinar las causas, la naturaleza y los efectos. (Lopera, 2010).

3.6. Método de investigación.

- ✓ **Según el análisis y alcance de los resultados la investigación:** será descriptivo correlacional, porque está dirigida a determinar “como es” o como esta” la situación de la variable que deberán estudiarse en una muestra representativa de un determinado fenómeno.
- ✓ **Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de información será:** de tipo prospectivo, porque se registrara la información según van ocurriendo los fenómenos durante el periodo presente.
- ✓ **Según el periodo y secuencia del estudio será:** de tipo transversal, porque se estudiara en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo.

3.7. Diseño de investigación.

Para la investigación se utilizara el diseño de tipo descriptivo correlacional, que estará representado por el siguiente esquema dado, cuyo diagrama es el siguiente:



Leyenda:

m = muestra

Ox= variable independiente: Factores motivacionales

Oy= variable dependiente: Satisfacción personal

r = relación unidireccional de ambas variables

Fuentes

Para la recolección de datos se utilizara las fuentes primarias y secundarias de acuerdo a la información requerida.

3.8. Técnicas e instrumentos.**3.8.1. Técnicas**

- ✓ ENCUESTA.- Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la **encuesta** mediante el cual se administró un cuestionario aplicado a aplicado a 29 enfermeras Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao.

3.8.2. Instrumento

Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó y se validó en función del problema planteado el siguiente instrumento:

El Cuestionario. Instrumento seleccionado para 29 enfermeras Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, instrumento estructurado con 35 preguntas en 3 partes con los criterios científicos a efectos de recoger minuciosamente los datos por cada encuestado según la muestra tomada.

- ✓ **Primera parte** : Relacionado a los Datos Generales.

Compuesto por 5 preguntas como: **Edad, sexo, estado civil, condición laboral, tiempo de servicio en la unidad.**

✓ **Segunda parte:** Relacionado a los factores Motivacionales.

Compuesto por 30 preguntas distribuidas en los rubros de motivación extrínsecas (1-10) e intrínsecas (11-18) con 4 alternativas de respuestas según la escala de Likert modificado: **Nunca, a veces, casi siempre, siempre;** los mismos que tienen un puntaje de 1-4 respectivamente haciendo un total de 72.

El 50% sobre los Factores Intrínsecos.

El 50% sobre los Factores Extrínsecos

✓ **Tercera parte:** Relacionado con el nivel de Satisfacción.

Compuesto por 10 preguntas distribuidas en condiciones de trabajo (1-5) Y relaciones interpersonales (6-10) lo cual considera 4 alternativas de respuesta: Muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho; lo mismo que tenían un puntaje de 1-4; respectivamente. Satisfacción:

Insatisfecho: 10-26 puntos.

Medianamente satisfecho: 27-30 puntos.

Satisfecho: 31-40 puntos.

3.9. Validación y confiabilidad del instrumento

3.9.1. Validación

El instrumento ya ha sido aplicado y validado por Carbajal Quispe, Jhoana, Pimentel Menguira y Rivera Rodríguez; en el trabajo de Investigación Titulada: Motivación y satisfacción laboral de los enfermeros de los Centros De Salud 2015, no habiéndose hecho ninguna modificación. Por lo tanto se solicitará la autorización a los autores, mediante correo electrónico.

3.9.2. Confiabilidad del instrumento

Para el análisis de los ítems del cuestionario se calcularán las correlaciones por medio del coeficiente Producto-momento de Person

Procedimiento de recolección de datos:

La recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

- ✓ Se presentará el estudio al comité de revisión de la facultad de enfermería.
- ✓ Luego se enviará al Comité de Ética de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco.
- ✓ Posterior a este se solicitará la autorización a la institución del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión: (Recursos humanos, Departamento de enfermería, jefatura de uci-neo).
- ✓ Las investigadoras se reunirán para homologar criterios acerca de la aplicación de la investigación.
- ✓ Se coordinará con la jefa de uci-neonatal para informarle sobre la investigación, propósito, metodología de participación y para la identificación de la unidad muestral.
- ✓ En la reunión mensual previa coordinación con la jefatura del servicio, se les informará sobre la investigación (objetivo, propósito, metodología) y se les hará entrega del consentimiento informado.
- ✓ Coordinar la aplicación del instrumento en la próxima reunión mensual del servicio con aquellos que firmen el consentimiento informado.
- ✓ La aplicación del Instrumento durará un tiempo de 10 a 15 minutos.
- ✓ Se les agradecerá por su participación.

3.10. Plan de tabulación y análisis de datos.

El procesamiento de datos se efectivizará por un sistema computarizado, se elaborará en base de datos utilizando programa Excel 2007. Paquete estadístico SSP6 versión 21. Para los factores motivacionales y el nivel de satisfacción se aplicará la escala de Stanino obteniendo lo siguiente: Establecer la asociación entre factores Motivacionales y el Nivel de satisfacción laboral; y la prueba chi

cuadrado y con p menor 0.05 se empleara para establecer significado estadístico.

Y los resultados se presentaran en cuadros estadísticos y diagramas.

3.11. Procedimiento

En el presente trabajo de investigación luego de haber culminado con las personas que conforman la muestra se realizó el siguiente procedimiento:

- ✓ **Recolección de los datos.** El cuestionario se aplicó a 29 enfermeras Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao.
- ✓ **Revisión de los datos.** Se examinó en forma crítica las respuestas de los instrumentos empleados a fin de comprobar la integridad de sus respuestas.
- ✓ **El ordenamiento de la Información.** Este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.

3.12. Tabulación

Puntualizamos las acciones realizadas con la finalidad de procesar y analizar la información obtenida para su tabulación.

- ✓ **Procesamiento de los datos.** Previa codificación de los reportes, se elaboró una plataforma de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 22 en español, y se registraron los datos procedentes del instrumento; no olvidando parear los instrumentos aplicados.
- ✓ **Clasificación de la Información:** Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente.

✓ **La Codificación y Tabulación:** La codificación es la etapa en la que se forma un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos serán tabulados, generalmente se efectúa con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando cada una de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado.

✓ **Análisis descriptivo e Interpretación de Datos:**

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central, de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

✓ **Análisis inferencial e Interpretación de Datos:**

En el análisis inferencial de los datos se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman con el fin de medir la relación entre las variables en estudio. Se tuvo en cuenta una significación de 0,05.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, Minitab, y Excel para la prueba de correlaciones

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo del resultado

Considerando el diseño de la investigación se ha procedido a realizar la medición de las dos variables en estudio, el cual se explica mediante figuras y tablas cada dato general, que se recogieron con la encuesta del estudio según los objetivos formulados en las variables investigadas, utilizando un

procedimiento de categorización que permita su clasificación para la variable: **Reconocimiento laboral y satisfacción laboral**; la variable (X) Si o No y para la variable (Y), Satisfecho o No satisfecho; cuyo resultado presentamos a continuación:

Tabla N° 01: Reconocimiento laboral como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:

Reconocimiento laboral	Satisfacción laboral		Total
	Satisfecha	Insatisfecha	
Si	13 (68%)	3 (30%)	16
No	6 (32%)	7 (70%)	13
Total	19 (100%)	10 (100%)	29

FUENTE: HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION–Fichas de recolección de datos: 2019.

Chi cuadrado: 4.3

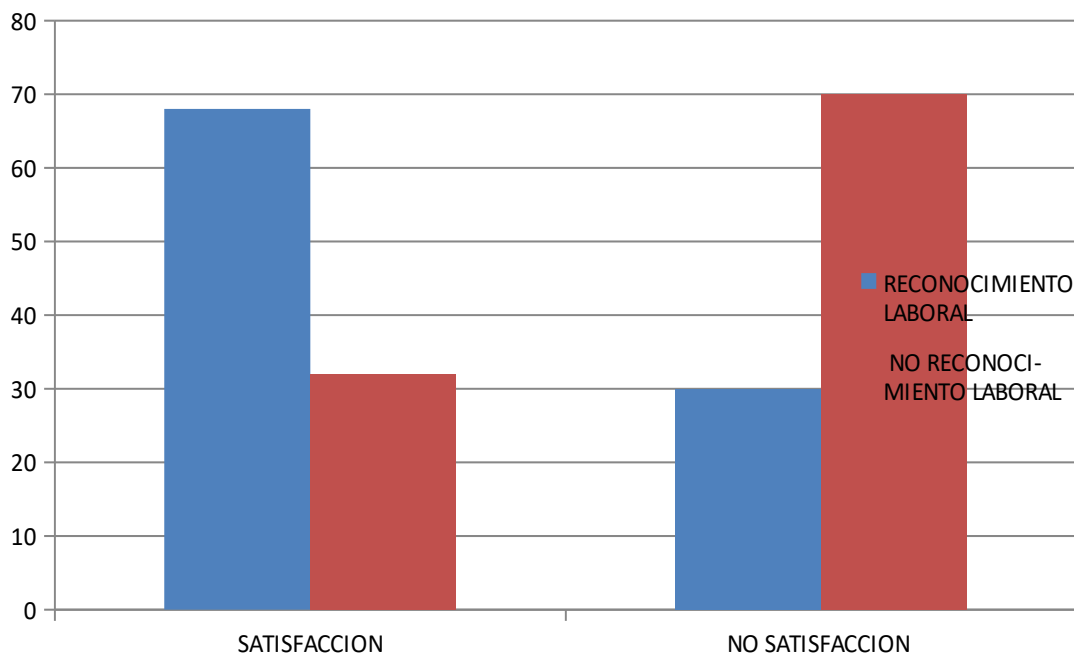
$p < 0.05$.

Odss ratio: 5.1

Intervalo de confianza al 95%: (1.9 – 9.4)

Interpretación.- En el análisis se observa que el reconocimiento laboral se asocia a satisfacción laboral a nivel muestral lo que se traduce en un odss ratio > 1 ; expresa esta mismo riesgo a nivel poblacional lo que se traduce en un intervalo de confianza al 95% > 1 y finalmente expresa significancia de estos riesgos al verificar que la influencia del azar es decir el valor de p es inferior al 5%; estas 3 condiciones permiten afirmar que existe relación entre las variables de interés.

Gráfico N° 01: Reconocimiento laboral como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:



La frecuencia de reconocimiento laboral en el personal de enfermería con satisfacción laboral fue de 68% mientras que en el personal de enfermería sin satisfacción laboral fue de 32%.

Tabla N° 02: Confianza en el trabajo como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:

Confianza en el trabajo	Satisfacción laboral		Total
	Satisfecha	Insatisfecha	
Si	14 (74%)	2 (20%)	16
No	5 (26%)	8 (80%)	13

Total	19 (100%)	10 (100%)	29
-------	-----------	-----------	----

FUENTE: HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION–Fichas de recolección de datos: 2019.

Chi cuadrado: 8.6

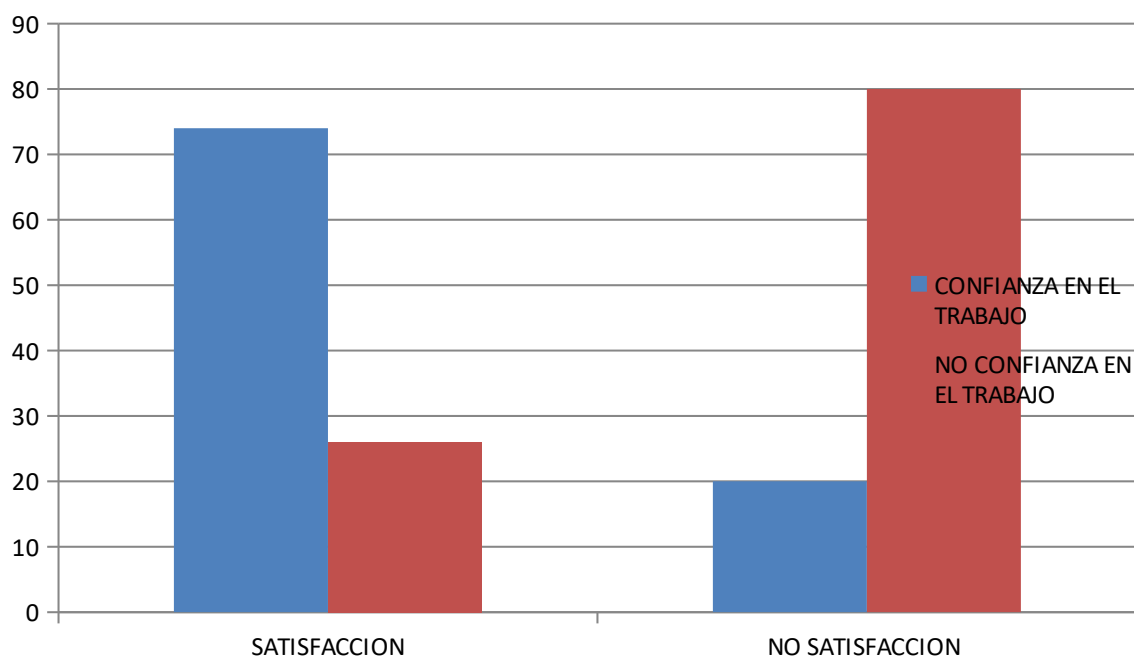
$p < 0.05$.

Odds ratio: 11.2

Intervalo de confianza al 95%: (2.7 – 19.)

Interpretación.- En el análisis se observa que la confianza en el trabajo se asocia a satisfacción laboral a nivel muestral lo que se traduce en un odds ratio > 1 ; expresa esta mismo riesgo a nivel poblacional lo que se traduce en un intervalo de confianza al 95% > 1 y finalmente expresa significancia de estos riesgos al verificar que la influencia del azar es decir el valor de p es inferior al 5%; estas 3 condiciones permiten afirmar que existe relación entre las variables de interés.

Gráfico N° 02: Confianza en el trabajo como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:



La frecuencia de confianza en el trabajo en el personal de enfermería con satisfacción laboral fue de 74% mientras que en el personal de enfermería sin satisfacción laboral fue de 26%.

Tabla N° 03: Responsabilidad laboral como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:

Responsabilidad laboral	Satisfacción laboral		Total
	Satisfecha	Insatisfecha	
Si	15 (79%)	4 (40%)	19
No	4 (21%)	6 (60%)	10
Total	19 (100%)	10 (100%)	29

FUENTE: HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION–Fichas de recolección de datos: 2019.

Chi cuadrado: 4.4

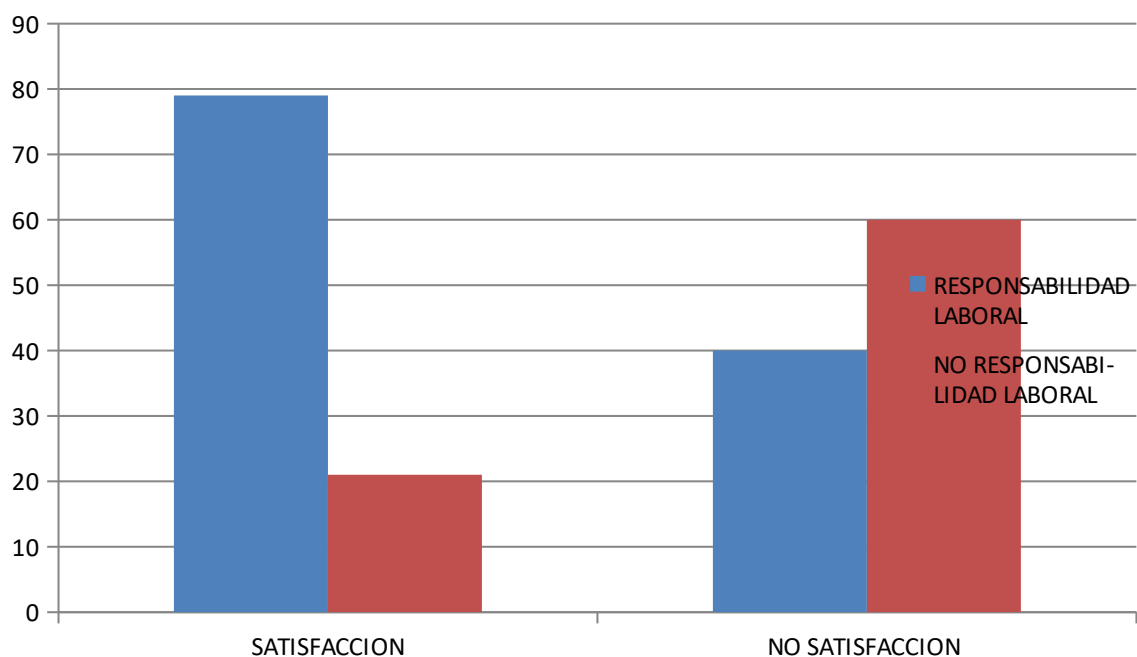
$p < 0.05$.

Odss ratio: 5.62

Intervalo de confianza al 95%: (2.1 – 10.4)

Interpretación.- En el análisis se observa que la responsabilidad laboral se asocia a satisfacción laboral a nivel muestral lo que se traduce en un odss ratio > 1 ; expresa esta mismo riesgo a nivel poblacional lo que se traduce en un intervalo de confianza al 95% > 1 y finalmente expresa significancia de estos riesgos al verificar que la influencia del azar es decir el valor de p es inferior al 5%; estas 3 condiciones permiten afirmar que existe relación entre las variables de interés.

Gráfico N° 03: Responsabilidad laboral como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:



La frecuencia de responsabilidad laboral en el personal de enfermería con satisfacción laboral fue de 79% mientras que en el personal de enfermería sin satisfacción laboral fue de 40%.

Tabla N° 04: Sueldo óptimo como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:

Sueldo óptimo	Satisfacción laboral		Total
	Satisfecha	Insatisfecha	

Si	16 (84%)	5 (50%)	21
No	3 (16%)	5 (50%)	8
Total	19 (100%)	10 (100%)	29

FUENTE: HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION–Fichas de recolección de datos: 2019.

Chi cuadrado: 3.9

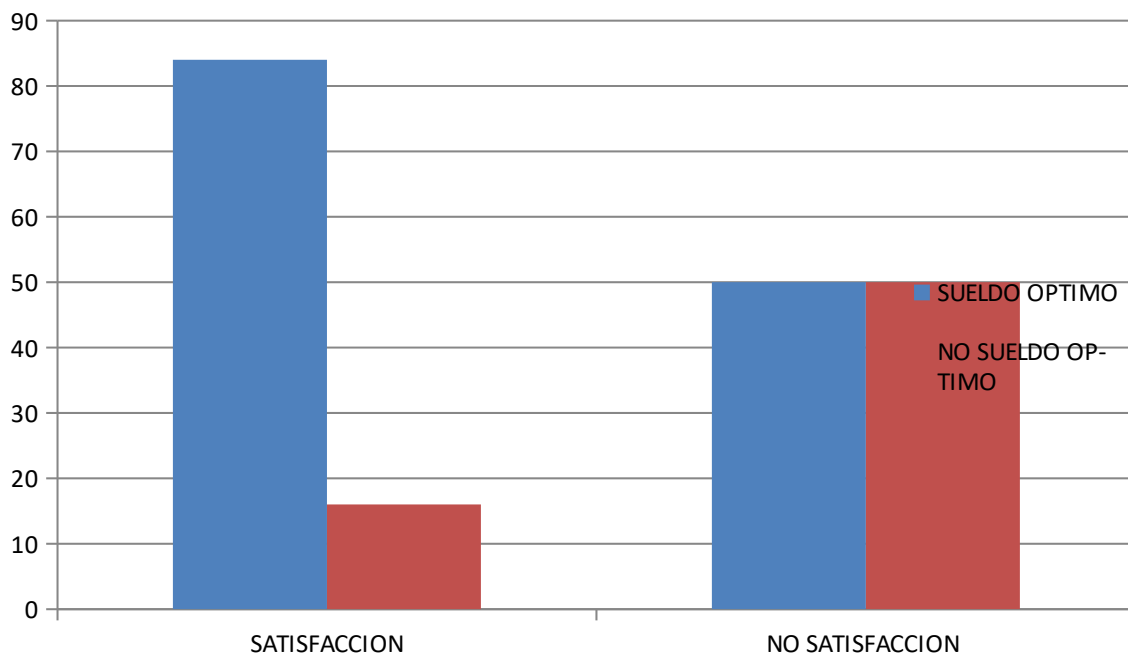
$p < 0.05$.

Odss ratio: 5.33

Intervalo de confianza al 95%: (1.8 – 9.9)

Interpretación.- En el análisis se observa que el sueldo óptimo se asocia a satisfacción laboral a nivel muestral lo que se traduce en un odss ratio > 1 ; expresa esta mismo riesgo a nivel poblacional lo que se traduce en un intervalo de confianza al 95% > 1 y finalmente expresa significancia de estos riesgos al verificar que la influencia del azar es decir el valor de p es inferior al 5%; estas 3 condiciones permiten afirmar que existe relación entre las variables de interés.

Gráfico N° 04: Sueldo óptimo como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:



La frecuencia de sueldo óptimo en el personal de enfermería con satisfacción laboral fue de 84% mientras que en el personal de enfermería sin satisfacción laboral fue de 50%.

Tabla N° 05: Oportunidad de ascenso como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:

Oportunidad de ascenso	Satisfacción laboral
------------------------	----------------------

	Satisfecha	Insatisfecha	Total
Si	14 (74%)	3 (30%)	17
No	5 (26%)	7 (70%)	12
Total	19 (100%)	10 (100%)	29

FUENTE: HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION–Fichas de recolección de datos: 2019.

Chi cuadrado: 5.8

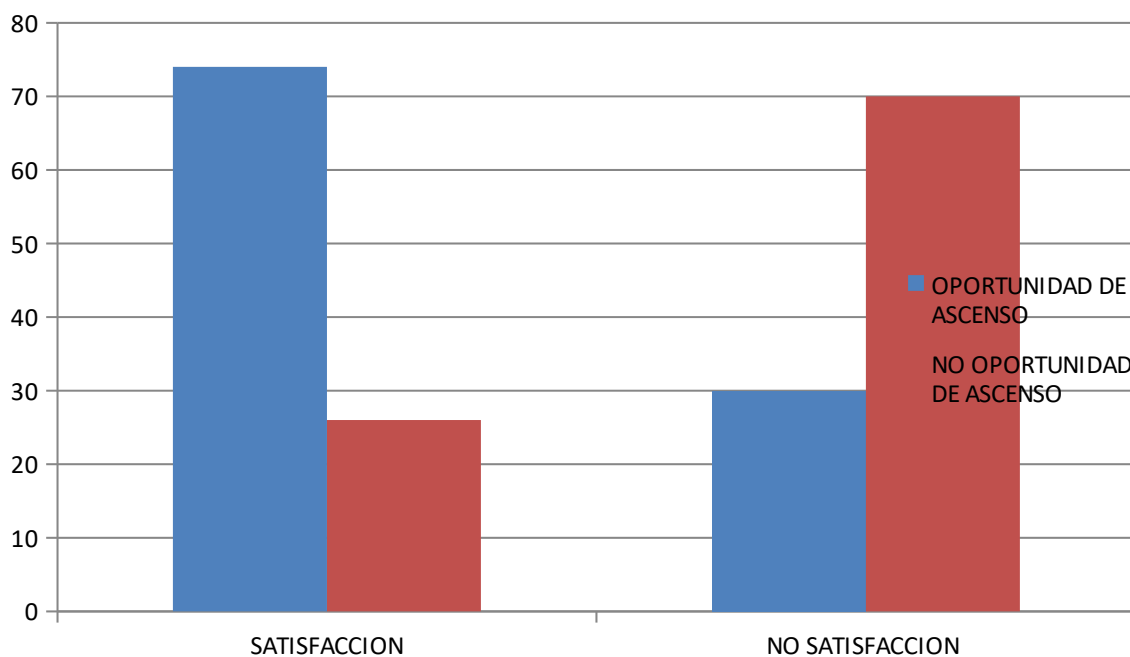
$p < 0.05$.

Odss ratio: 6.53

Intervalo de confianza al 95%: (2.3 – 11.5)

Interpretación.- En el análisis se observa que la oportunidad de ascenso se asocia a satisfacción laboral a nivel muestral lo que se traduce en un odss ratio > 1 ; expresa esta mismo riesgo a nivel poblacional lo que se traduce en un intervalo de confianza al 95% > 1 y finalmente expresa significancia de estos riesgos al verificar que la influencia del azar es decir el valor de p es inferior al 5%; estas 3 condiciones permiten afirmar que existe relación entre las variables de interés.

Gráfico N° 05: Oportunidad de ascenso como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:



La frecuencia de oportunidad de ascenso en el personal de enfermería con satisfacción laboral fue de 74% mientras que en el personal de enfermería sin satisfacción laboral fue de 30%.

Tabla N° 06: Material sanitario suficiente como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:

Material sanitario suficiente	Satisfacción laboral		Total
	Satisfecha	Insatisfecha	
Si	17 (89%)	6 (60%)	23
No	2 (11%)	4 (40%)	6
Total	19 (100%)	10 (100%)	29

FUENTE: HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION–Fichas de recolección de datos: 2019.

Chi cuadrado: 3.9

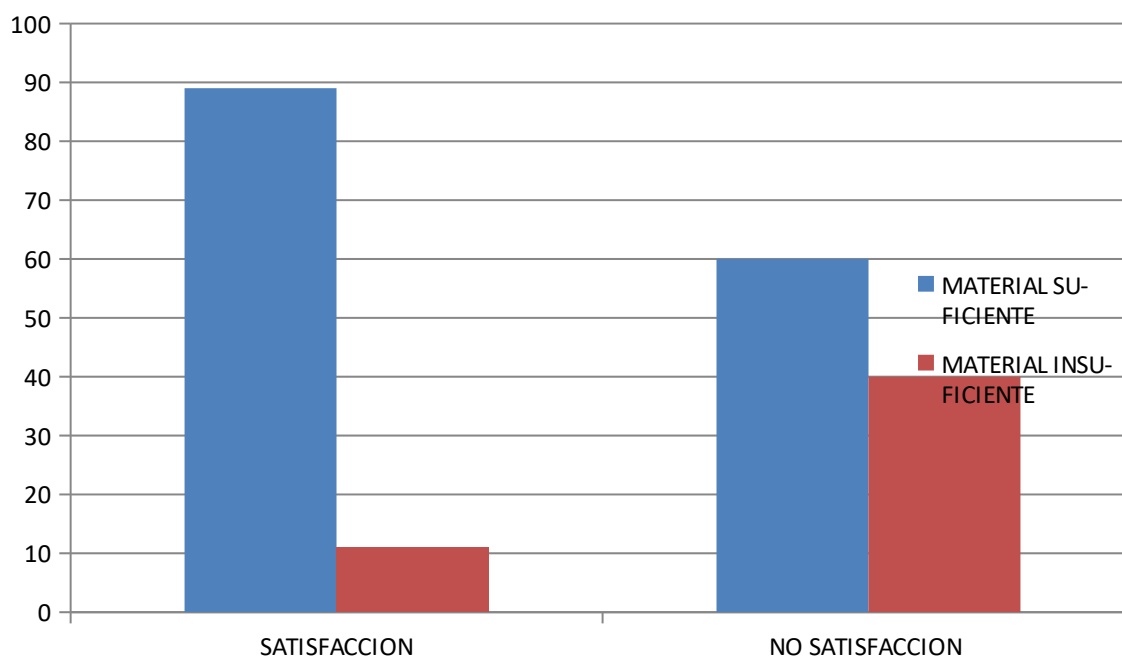
$p < 0.05$.

Odss ratio: 5.66

Intervalo de confianza al 95%: (2.1 – 11.2)

Interpretación.- En el análisis se observa que el material sanitario suficiente se asocia a satisfacción laboral a nivel muestral lo que se traduce en un odss ratio > 1 ; expresa esta mismo riesgo a nivel poblacional lo que se traduce en un intervalo de confianza al 95% > 1 y finalmente expresa significancia de estos riesgos al verificar que la influencia del azar es decir el valor de p es inferior al 5%; estas 3 condiciones permiten afirmar que existe relación entre las variables de interés.

Gráfico N° 06: Material sanitario suficiente como factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao periodo 2019:



La frecuencia de material sanitario suficiente en el personal de enfermería con satisfacción laboral fue de 89% mientras que en el personal de enfermería sin satisfacción laboral fue de 60%.

4.2. Discusión de resultados

En este apartado se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

4.2.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados. En las instituciones de salud específicamente en los servicios de uci-neonatal, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad de servicio que se brinda.

- a. El factor humano es el único elemento organizacional que puede administrar los recursos organizacionales aportar habilidades y conocimientos. Actualmente al ser aplicados en el campo de la salud tanto la motivación del personal como la satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud debido a que la calidad de trabajo depende fundamentalmente de la motivación, ya que su razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad, así como también, la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.
- b. En la tabla 1 y 2 se verifica la asociación del reconocimiento laboral y la confianza en el trabajo al describir valores de odds ratio superiores a 1; lo cual traduce mayor riesgo en nuestra muestra siendo verificado a través de la prueba chi cuadrado la cual alcanza un valor suficiente para reconocer significancia estadística ($p < 0.05$) tras lo cual es posible concluir que estas circunstancias son factores asociados a la satisfacción laboral en enfermeras.
- c. Estos hallazgos resultan coincidentes con los expuestos en el estudio de Hernández Et al. en el 2016 quienes evaluaron la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería de dos instituciones de salud públicas con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral; al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.
- d. En la tabla 3 y 4 se valora las condición responsabilidad laboral y sueldo optimo observando que la intensidad del odss ratio fue mayor a la unidad suficiente como para proyectar esta tendencia a toda la población y por ende reconocer significancia estadística ($p < 0.05$) para atribuirle la categoría de factor asociados con la satisfacción laboral en personal de enfermería.
- e. Podemos reconocer que nuestros hallazgos son similares a las tendencias descritas por Carrillo et al. en el 2015 quienes analizaron la satisfacción laboral de los profesionales de

enfermería en un estudio cuantitativo de corte transversal, con una muestra de conveniencia de 77 profesionales de enfermería; encontrando un elevado nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería; no obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud.

- f. En la tabla 5 y 6 se toma en cuenta para el análisis el factor oportunidad de ascenso y material sanitario suficiente; observando que el *odds ratio* en ambos casos es mayor que la unidad; valor que tiene impacto en el análisis estadístico en el cual es posible extrapolar esta tendencia muestral a toda la población al corresponderle significancia estadística ($p < 0.05$) reconociendo a estas condiciones como factores asociados al desenlace en estudio.
- g. En este sentido corroboramos hallazgos similares a los nuestros en las tendencias expuestas por Chávez et al. en el 2015 quienes determinaron la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en un estudio descriptivo correlacional, de corte transversal; se encontró que un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%; concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$.
- h. Nuestro análisis se corresponde con lo encontrado por Pérez et al, Perú en el 2015 quienes determinaron la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de profesionales de Enfermería en un estudio descriptivo correlacional, de corte transversal; la muestra estuvo constituida por 40 enfermeras; referente a la satisfacción laboral el 62.5% se encuentran insatisfechas, seguidamente el 10% están medianamente satisfechas y el 27.5% se encuentran satisfechas.
- i. Así mismo se observa similitud con lo expuesto por Alva et al, en Perú en el 2014 quienes determinaron el nivel de satisfacción

laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales a través de un estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; encontrando que la mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo.

CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación y contrastando con los objetivos planteados, podemos concluir en lo siguiente:

1. El reconocimiento laboral es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.1 el cual fue significativo ($p<0.05$).
2. La confianza en el trabajo es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 11.2 el cual fue significativo ($p<0.05$).
3. La responsabilidad laboral es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.6 el cual fue significativo ($p<0.05$).
4. El sueldo optimo es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.3 el cual fue significativo ($p<0.05$).
5. La oportunidad de ascenso es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 6.5 el cual fue significativo ($p<0.05$).
6. El material sanitario suficiente es factor asociado a nivel de satisfacción laboral en el servicio de UCI-neonatal con un odds ratio de 5.6 el cual fue significativo ($p<0.05$).

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se sugiere lo siguiente:

1. Se recomienda la realización de estudios multicéntricos con mayor muestra poblacional prospectivos con la finalidad de precisar de manera más significativa las asociaciones observadas por medio de un estricto control de las variables intervinientes.
2. Considerando el hecho de que los factores asociados evaluados son condiciones factibles de determinar de manera rutinaria; es conveniente hacer énfasis en su identificación con miras a caracterizar el riesgo de la aparición del desenlace en estudio para emprender con más énfasis la estrategia orientada a la mejora de la satisfacción del personal sanitario.
3. Nuevas investigaciones orientadas a precisar la influencia de estos factores asociados en relación a otros desenlaces de interés tales como eficiencia del personal sanitario debieran llevarse a cabo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Medrazo M. “Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería”. España 2011. (En línea) (Fecha de acceso 18 marzo 2016). URL. Disponible en: repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/10902/477/1/Moya+Mier+S.pdf
- 2.- Ministerio De Salud- Resolución Ministerial 468-2011. Pág. 02
- 3.- Ministerio del trabajo y del empleo. Disponible en: http://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/9_Diptico_RegimenMype.pdf
- 4.- Ministerio De Salud- Resolución Ministerial 468-2016. Pág. 02
- 5.- Definición ABC Citado 21/04/17. Disponible en: [/www.definicionabc.com/social/motivacion](http://www.definicionabc.com/social/motivacion).
- 6.- Carmen Hayde Cisneros Centeno, “Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario noviembre 2011”. Citado 23/01/17. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>
- 7.- Yessica García-Hernández, “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas”: fecha de aceptación: 19-08-2016. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04ca201601>.
- 8.- César Carrillo García; María Isabel Ríos Rísquez; María Luisa Fernández Cánovas; Francisco Cederán Gil; María del Carmen Vivo Molina; María Emilia Martínez Roche. Murcia (2015).
- 9.- CHAVEZ SÁNCHEZ DAYMAR PAOLA, RIOS LOZANO KTERINE. “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY” – TRUJILLO, 2015. Citado: 6/06/17. Disponible: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf.

- 10.- Stephanie Naysha Pérez Rodríguez, Perú (2015) Título: “Características personales y laborales en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de Es salud hospital nivel III Puno-2015”.http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2527/Perez_Rodriguez_Stephanie_Naysha.pdf?sequence=1.
- 11.- Alva Salas Edith; “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012”; Perú; ateneo; 2014; citado 23/11/15; vol. 43. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf.
- 12.- Guía de Aprendizaje, “Fortalecimiento Organizacional” Tema II Liderazgo Organizacional. Pucallpa 2012.
- 13.- Revista de Enfermería. Neurológicas. Estilos de Liderazgo un jefe de servicio de Enfermería. Enf. Neurol. México 2013.
- 14.- Castillo N. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos”. Junio 2014.
- 15.- Motivación y Satisfacción Laboral en el Trabajo y sus Teorías 16/09/2012 en Conocimientos, Gestión del Personal y Mejora Continua.
- 16.- Martínez, Beatriz: “Factores intrínsecos y extrínsecos-Labor del Comportamiento Humano”. 01 de enero 2017.
- 17.- Manene L, (Blogs): “Motivación y Satisfacción Laboral en el trabajo y sus teorías”. 16 de setiembre 2017. <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>.
- 18.- García C, Pacas K, Ramírez L. “Estudio Expost Facto sobre la motivación y Satisfacción Laboral”. 04 de octubre 2012.

<http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccionlaboral12.shtml>.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “FACTORES MOTIVACIONALES Y SU RELACION CON EL NIVEL DESATISFACCION EN LA SENFERMERAS DE UCI-NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION DEL CALLAO - 2018”

IDEA DE LA INVESTIGACION	FORMULACION DEL PROBLEMA	DETERMINACIÓN DE VARIABLE	OBJETIVOS		HIPÓTESIS		POBLACION	MUESTRA
			GENERAL	ESPECIFICO	Hi	Ho		
Es dar a conocer los resultados del estudio al departamento de enfermería y al servicio de uci-neonatal; como se relaciona los factores de la motivación, intrínsecas y extrínsecas, con el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de UCI NEONATAL, y así a través de esto se emplearan estrategias como: programas de capacitación, reconocimiento laboral, charla acerca de estímulos de motivación laboral, etc. Para el desarrollo de sus potencialidades; y así alcanzar sus metas personales e institucionales.	¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el nivel de satisfacción laboral en el servicio de uci-neonatología del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao-2018?	Variable independiente. Factores Motivacionales Variable Dependiente. Satisfacción laboral	Determinar la relación de los factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de uci-neonatal del HNDAC del Callao - 2018	Identificar los factores motivacionales intrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal. Identificar los factores motivacionales extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal. Establecer los factores motivacionales intrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal Establecer los factores motivacionales extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, de las enfermeras del servicio de uci-neonatal	H1: Existe relación de los factores motivacional es intrínsecos y extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral en el servicio de uci-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.	H2: No existe relación de los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral en el servicio de uci-neonatal del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.	La población del estudio estará conformado por un total de 29 enfermeras, que trabajan en el servicio de uci-neonatal; teniendo en cuenta a todas las enfermeras en las distintas modalidades (Nombradas y CAS)	Para la selección de la muestra se utilizara el método no probabilístico intencional, es decir la muestra corresponderá a las 29 enfermeras, que trabajan en el servicio de uci-neonatal; teniendo en cuenta a todas las enfermeras en las distintas modalidades (Nombradas y CAS) Ya que la población es pequeña; este estudio no tendrá muestra porque se trabajara con el 100% de la población.

ANEXO 02

FACTORES MOTIVACIONALES Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE UCI - NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION DEL CALLAO - 2018.

CUESTIONARIO

Estimada Licenciada:

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de motivación y niveles de satisfacción laboral que le brinda su puesto de trabajo con el fin de elaborar un sistema de estrategias para disminuir los factores que determinan los niveles de insatisfacción y así contribuir con la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita que responda los siguientes enunciados con total veracidad.

Instrucciones:

El instrumento consta de tres partes: el primero corresponde a los datos generales y laborales a los cuales Uds. Responderá según corresponda. La segunda parte relacionado a los factores motivacionales consta de 18 enunciados distribuidas en rubros de motivación extrínseca e intrínseca y la tercera parte relacionado con el nivel de satisfacción la cual consta de 10 preguntas. Uds. Deberá responder marcando con un aspa(x) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

1. Datos Generales

1) Edad.....años cumplido

2) Género: Masculino Femenino

3) Estado civil: Casada Soltera Conviviente

Viuda Divorciada

4) Condición laboral: contratado CAS

5) Tiempo de servicio en la unidad:.....

2. Factores Motivacionales

Preguntas	NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
1.- ¿El salario que Ud. recibe cubre sus necesidades básicas?				
2.- ¿Las horas extras que Ud. labor son renumeradas?				
3.- ¿El horario de trabajo se adecua para el desarrollo de otras actividades personales y familiares de diferente índole?				
4.- ¿En su centro de trabajo le brindan facilidades para cambio de turno?				
5.- ¿El equipo y materiales que Ud. necesita para el desarrollo de su trabajo, está a su disposición en el momento que lo requiere?				
6.- ¿El material que le entrega la institución es suficiente para desarrollar su trabajo?				
7.- ¿El ambiente físico esta siempre limpio para el desempeño de sus funciones?				
8.- ¿El ambiente físico de su trabajo cuenta con buena ventilación e iluminada?				
9.- ¿En su trabajo le aseguran ascensos automáticos en función de su tiempo de servicio?				
10.- ¿En su trabajo tiene la posibilidad de ascenso que dependa de su habilidad?				
11.- ¿La institución donde labora le brinda oportunidad de crecimiento y/o desarrollo profesional y personal?				
12.- ¿A Ud. le permiten participar en las comisiones para eventos académicos y administrativos?				
13.- ¿Su trabajo es realmente valorado y debidamente retribuido por los superiores de la institución donde labora?				
14.- ¿Siente que su opinión es tomada en cuenta por los superiores de su institución?				

15.- ¿Sus sugerencias son aceptadas por los jefes?				
16.- ¿Ud. toma con mucha responsabilidad las actividades que sus jefes le designan dentro de sus funciones?				
17.- ¿Su trabajo profesional dentro de su institución, implica responsabilidad?				
18.- ¿Recibe estímulos por parte de sus jefes o de las autoridades de su institución por el trabajo bien desempeñado?				
19.- ¿Cómo se siente con la calidad y cantidad de material que le brinda la institución?				
20.- ¿Cómo se siente Ud., con relación con el ambiente físico del lugar donde desarrolla sus actividades laborales?				
Puntaje Total Obtenido:				

3. Satisfacción Laboral.

Preguntas	Muy satisfecho (1)	Satisfecho (2)	Medianamente Satisfecho (3)	Insatisfecho (4)
21.- ¿Cómo se siente Ud., con relación con el ambiente físico del lugar donde desarrolla sus actividades laborales durante la noche?				
22.- ¿Cómo se siente Ud., con relación con el ambiente físico del lugar donde desarrolla sus actividades laborales?				
23.- ¿cómo se siente Ud. con su horario de trabajo?				
24.- ¿Cómo se siente con el número de cambios de turno que le permite la jefatura de la que Ud., depende?				

25.- ¿Cómo se siente Ud., con el horario de refrigerio?				
24.- ¿Cómo se siente Ud., en relación con el equipo de personal asignado para apoyar el desempeño de sus funciones?				
26.- ¿Cómo se siente con relación a la solución de los problemas planteados a sus superiores?				
27.- ¿Cómo se siente Ud., formando parte del equipo de salud de su institución?				
28.- ¿Cómo se siente Ud., respecto a las relaciones entre compañeros de trabajo?				
29.- ¿Cómo se siente respecto a las responsabilidades que le son asignados durante el desempeño de sus funciones?				
30.- ¿Cómo se siente respecto a las responsabilidades que les asignan fuera de servicio?				
Puntaje Total Obtenido				

NOTA BIBLIOGRÁFICA

Julisa Templo Vicharra, nació en el Distrito de Calleria, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali, el 03 de febrero de 1979, curso estudios de nivel primario

en el “Colegio Coronel Pedro Portillo Silva” - Pucallpa desde el primer grado de primaria hasta el quinto de secundaria.

En el año 1996 ingreso a la “Universidad Nacional de Ucayali” Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Enfermería, egresando en el año 2001, obteniendo el grado de Bachiller en Enfermería el 05 de setiembre del 2003, así como el grado de Licenciada en Enfermería el 03 de marzo del 2004 en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco.

En el año 2004, el 01 de abril del 2004 inicie mi SERUMS en el Puesto de Salud Castillo Grande de la red de salud de Leoncio Prado en distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco, el 30 de abril del 2005, culminé satisfactoriamente.

En el año 2005 empiezo a laborar en el Centro de Salud Paraíso del distrito de Yarina Cocha, provincia de Coronel Portillo y departamento de Ucayali, siendo designada como enfermera asistencial del área de CRED.

En el año 2008, mediante concurso nacional ingreso a trabajar en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao en el área de CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES como enfermera asistencial.

En el año 2015, mediante concurso nacional alcanzó una plaza de nombramiento en el área de UCI-NEONATALES en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, donde viene laborando hasta la actualidad.

Realizo estudios de posgrado en la Universidad Nacional del Callao, Maestría en Administración y Gerencia en Salud, posteriormente realizo estudios de convalidación y nivelación en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Huánuco, obteniendo el grado de maestro.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760 - Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **16:30h**, del día **jueves 01 DE AGOSTO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. María VILLAVICENCIO GUARDIA
Dra. Marina LLANOS MELGAREJO
Dra. Isabel PRADO JUSCAMAITA

Presidenta
Secretaria
Vocal

Asesor de tesis: Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA (Resolución N° 02455-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Julisa TEMPLO VICHARRA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"FACTORES MOTIVACIONALES Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE UCI - NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION DEL CALLAO - 2018"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciséis (16)
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 16:30 horas del 01 de agosto de 2019.

.....
PRESIDENTA
DNI N° 72406474

.....
SECRETARIA
DNI N° 22408398

.....
VOCAL
DNI N° 22575074

Legenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres:

DNI:

Teléfono de casa:

Correo electrónico:

Celular:

Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	En Administración y Gerencia de Salud
Mención:	

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis:

Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los gerentes del Servicio de Neumología del Hospital Nacional Daniel Alcázar Cerrión del Callao - 2018

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 16-12-2020

Firma del autor